

## イオンペットがマニュアル改革で人材育成の質を向上

～マニュアル運用のPDCAで業務習得率の向上を目指す～

マニュアル作成・共有システム「<sup>ティーチミー・ビズ</sup>Teachme Biz」を提供する株式会社スタディスト（本社：東京都千代田区、代表取締役CEO：鈴木悟史、以下「スタディスト」）は、全国191店舗でペット用品店などを手掛けるイオンペット株式会社（本社：千葉縣市川市、代表取締役社長：米津一郎、以下「イオンペット」）が「Teachme Biz」を導入したことを発表します。動画や画像を主体としたマニュアルに切り替えることで、人材育成の質を高め、従業員のサービス標準化を目指します。イオンペットでは2022年4月に「Teachme Biz」の活用を開始、2023年3月までに不足しているマニュアルの作成を完了させる予定です。



イオンペットが展開するペット用品店「PETEMO」で「Teachme Biz」を活用する様子

### ■導入の背景と目的

イオンペットでは、以前から社内システムで業務マニュアルを閲覧できるようにしていましたが、内容が最新ではない、検索しづらいといった問題がありました。そのため、従業員がマニュアルを閲覧する頻度は低く、特に新人従業員に対する業務教育は、先輩従業員の知識に依存する属人的なものでした。結果として、店舗ごとの業務知識の理解度に差が生じ、サービス品質にばらつきが発生するなどしていました。今回「Teachme Biz」を導入し、常に最新のマニュアルを誰でもすぐに閲覧できる状態を整え、その活用を浸透させることで、業務習得率の向上やサービス品質の安定を目指します。また、既存のマニュアルは店舗で印刷して使用することが多かったですが、今回の「Teachme Biz」導入を機に、タブレットやパソコンでのマニュアル閲覧の習慣化およびペーパーレス化も徹底していきます。

### ■「Teachme Biz」選定のポイント

#### ・イオングループでの豊富な活用実績

「Teachme Biz」は現在、イオングループの17社で活用されています。同グループのまいばすけっと株式会社では2022年2月に紙マニュアルを全廃し生産性の向上に成功、株式会社ビッグ・エーでは研修時間を年間16,000時間削減、イオンリテール株式会社では動画を中心としたマニュアルで接客力を向上させるなど、多くの成果をあげています。イオンペットにおいても同様に成果をあげられるものと考え、導入を決定しました。

### ・マニュアル作成・更新のしやすさ

「Teachme Biz」は、スマートフォンやタブレットで撮影した画像・動画を使用して簡単にマニュアルを作成することが可能です。また、クラウド型のシステムのため、業務手順に変更が発生した時もすぐに更新が可能で、常に最新のマニュアルをすべての店舗で閲覧できます。再印刷や差し替えの手間も発生しません。

### ・マニュアルの検索のしやすさ

これまでのマニュアルは検索性の悪さから新人スタッフが自分でマニュアルを見つけることができず、既存スタッフがマニュアルを探して教えるという手間が発生していました。「Teachme Biz」はマニュアル内のキーワードはもちろん、検索タグを付けることもできるため、経験のないスタッフでもすぐに適切なマニュアルを探し、閲覧することができます。イオンペットでは今後、検索履歴を分析し、必要とされているマニュアルの補充やキーワードの改善等に活かし、マニュアル運用のPDCAサイクルを回していく予定です。

### ■今後の展開

イオンペットではすでに社内の既存マニュアルをすべて「Teachme Biz」に移行しました。今後は各部署や店舗従業員からの意見の収集や検索履歴の分析の結果から不足しているマニュアルの作成にも取り組み、2023年3月末までに現在必要なマニュアルの作成を完了させる計画です。

### ■イオンペット株式会社 営業推進部 部長 青木 悟 様 コメント

弊社では、ペット用品販売・ペットのグルーミング（トリミング）・ホテル・動物病院やしつけ教室の運営など多用なサービスを展開しています。社内のマニュアル展開はこれまでもあったものの、人事異動や組織改革に伴い管理や利用の実態は薄れていき、現場まで浸透しない状態が続いていました。

今回「Teachme Biz」を導入することで、日々流動する業務のマニュアルの整備への基盤ができました。本部から鮮度あるマニュアルを提供するとともに、現場による閲覧確認や、疑問がある場合にはコメントを残すなど、相互コミュニケーションにも役立っています。

今後も『鮮度』を重視したうえで、販促面のマニュアル作成など、より活用の幅を広げていきたいと考えています。

### ■Teachme Bizについて

クラウド型のマニュアル作成・共有システム「<sup>ティーチミー・ビズ</sup>Teachme Biz」は、企業のマニュアルの作成、管理を効率化することで、生産性を大きく向上させるソリューションです。手順書の作成時間を大幅に削減するだけでなく、人材育成効率化や顧客満足度の向上など、様々な成果が報告されています。2021年4月に発表された「マニュアル手順書ツールユーザー満足度調査」においては、ユーザー満足度、認知度、利用率の全ての項目で2年連続No.1を獲得しました。利用料金は1社あたり月額 50,000 円（税抜）から。

<https://biz.teachme.jp/>

### ■株式会社スタディスト 会社概要

所在地：東京都千代田区神田錦町1-6 住友商事錦町ビル9階

設立：2010年3月19日

資本金：10,200万円（資本準備金含む）

代表者：代表取締役CEO 鈴木 悟史

事業内容：マニュアル作成・共有システム「Teachme Biz」および販促実行管理/支援システム「Hansoku Cloud」の開発、販売

ウェブサイト：<https://studist.jp/>

### ■報道関係者 お問い合わせ先

株式会社スタディスト 広報：朝倉 電話：050-1744-3760 E-mail：[pr@studist.jp](mailto:pr@studist.jp)